

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDON

NOVIEMBRE

2017



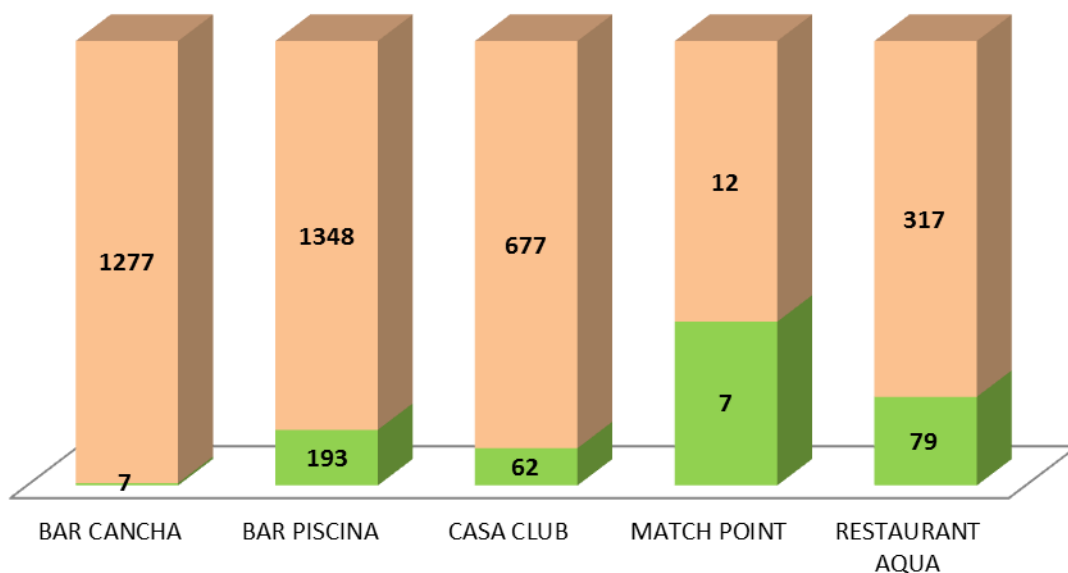
EFICACIA

NOVIEMBRE 2017

SEDE: SAMBORONDON

Facturas vs. Encuestas

■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA

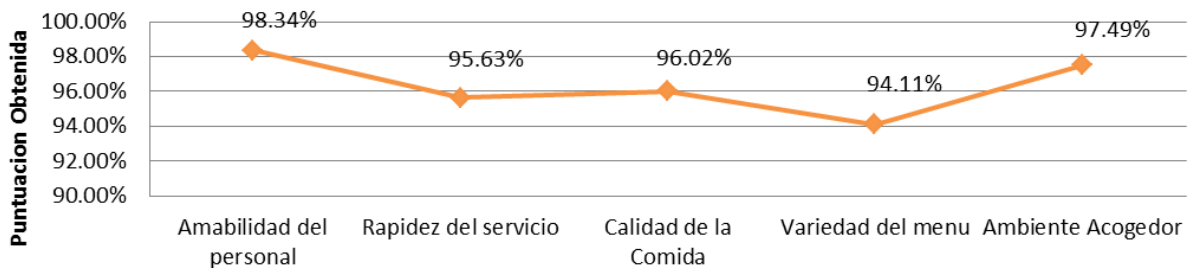


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	1284	7	1277	1%
BAR PISCINA	1541	193	1348	13%
CASA CLUB	739	62	677	8%
MATCH POINT	19	7	12	37%
RESTAURANT AQUA	396	79	317	20%
TOTAL	3979	348	3631	8.7%

Se obtuvieron solo 7 encuestas en Match Point

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Samborondon Noviembre 2017



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal y ambiente acogedor estuvo muy cerca con una diferencia de 0.85%

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del Menú

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

Area/Departamento: **GESTION DE CALIDAD**
 Frecuencia de Impresión : **MENSUAL**

NOVIEMBRE
 Fecha período analizado: **2017**
 Fecha de elaboración: **11/12/2017**

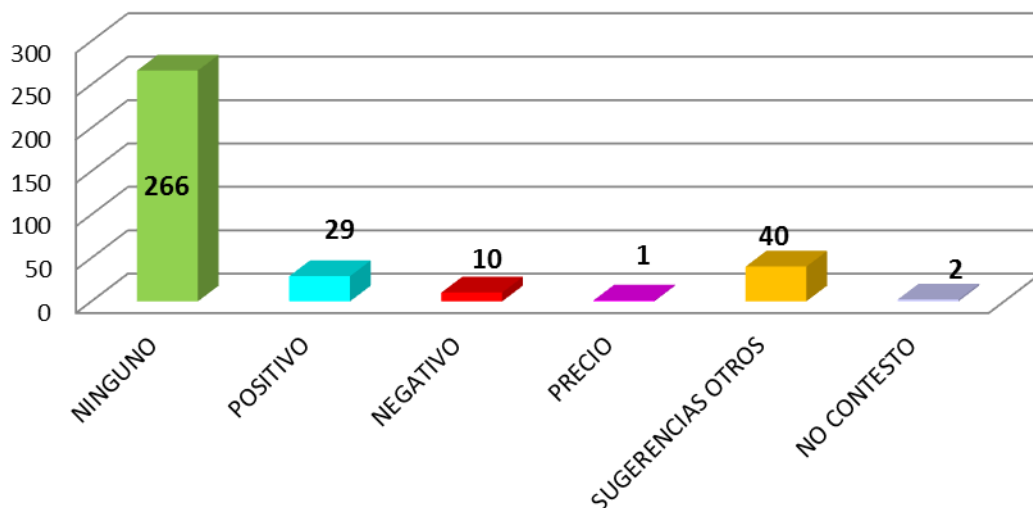
INDICADORES	Unidad	Mínimo	Objetivo	PROMEDIO	
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	#	90%	100%	100%	SE TABULAN 7 ENCUESTAS
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	100%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	100%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BC	#	90%	100%	100%	
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	100%	
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	#	90%	100%	98.5%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	#	90%	100%	93.3%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	90.6%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BP	#	90%	100%	89.1%	
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	94.5%	
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en CC	#	90%	100%	98.1%	SE TABULAN 7 ENCUESTAS
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio CC	#	90%	100%	94.1%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida CC	#	90%	100%	93.9%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu CC	#	90%	100%	90.5%	
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor CC	#	90%	100%	96.3%	
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en MP	#	90%	100%	97%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio MP	#	90%	100%	97%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida MP	#	90%	100%	100%	
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu MP	#	90%	100%	97%	
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor MP	#	90%	100%	100%	
Amabilidad del personal Restaurante Acqua	#	90%	100%	97.9%	
Rapidez del servicio Restaurante Acqua	#	90%	100%	93.6%	
Calidad de la Comida Restaurante Acqua	#	90%	100%	95.6%	
Variedad del menu Restaurante Acqua	#	90%	100%	93.8%	
Ambiente Acogedor Restaurante Acqua	#	90%	100%	96.7%	
Amabilidad del personal	#	90%	100%	98.34%	
Rapidez del servicio	#	90%	100%	95.63%	
Calidad de la Comida	#	90%	100%	96.02%	
Variedad del menu	#	90%	100%	94.11%	
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	97.49%	

- Es importante recalcar que el resultado obtenido en Match Point y Bar Canchas se da con la tabulación de 7 encuestas en cada área .

COMENTARIOS

NOVIEMBRE 2017

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS

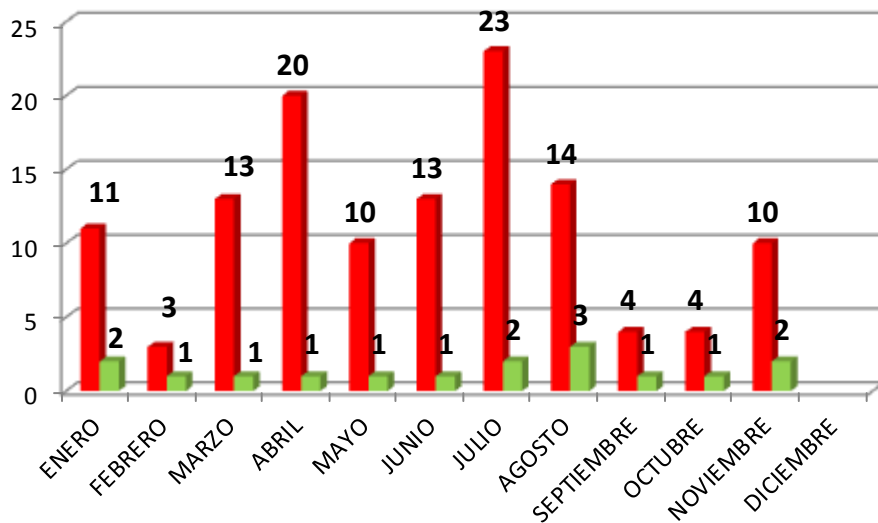
NOVIEMBRE DEL 2017

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	4	1	0	0	2	0	7	0.0%		
BAR PISCINA	140	16	7	1	28	1	193	3.6%	2	
CASA CLUB	52	4	3	0	3	0	62	4.8%		
MATCH POINT	6	1	0	0	0	0	7	0.0%		
RESTAURANT AQUA	64	7	0		7	1	79	0.0%		
TOTAL ENCUESTAS	266	29	10	1	40	2	348	3%	2	

GESTION DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2017

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	11	2
FEBRERO	3	1
MARZO	13	1
ABRIL	20	1
MAYO	10	1
JUNIO	13	1
JULIO	23	2
AGOSTO	14	3
SEPTIEMBRE	4	1
OCTUBRE	4	1
NOVIEMBRE	10	2
DICIEMBRE		
	125	16





**GANADORES
CENA PARA 2 PERSONAS
NOVIEMBRE 2017**

SOCIO OTTO GONZALEZ MENDOZA

SOCIO FERNANDO PINO MORENO

SOCIO GUSTAVO BLUM BAQUERO

SOCIO ANTONIO GARCIA MARTINEZ

SOCIO MIGUEL NACER CHAVARRIA